

### Antecedentes

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) tiene normas para que los fabricantes de productos de telecomunicaciones y los proveedores de estos servicios hagan sus productos y servicios accesibles a las personas con discapacidades, si es factible. Estas normas ponen en práctica la Sección 255 de la Ley de Comunicaciones de telecomunicaciones la cual exige que los fabricantes y proveedores fabriquen equipos y provean servicios respectivamente que sean compatibles con los dispositivos periféricos y con el equipo especializado en las instalaciones del cliente, normalmente utilizados por personas con discapacidades, si dicha compatibilidad es factible.

### Productos y servicios a los que se refiere la Sección 255

Las normas de la FCC incluyen todo el equipo hardware y software de la red telefónica, y el equipo en las instalaciones del cliente (CPE, por sus siglas en inglés). El CPE es el equipo de telecomunicaciones usado en casa u oficina (u otra instalación) para originar, encaminar o terminar una telecomunicación. Por ejemplo, los teléfonos, máquinas de fax, máquinas contestadoras y buscapersonas. Esta sección incluye el CPE con y sin funciones de telecomunicación o aquel que tiene cierto grado de funciones de telecomunicación.

Las normas de la FCC cubren los servicios básicos y especiales de telecomunicaciones, incluyendo llamadas telefónicas normales, llamadas en espera, marcación rápida, redirección de llamadas, asistencia telefónica por computadora, monitoreo de llamadas, identificador de llamadas, rastreador de llamadas y marcación repetida. También cubren los sistemas de respuesta de voz interactiva (IVR, por sus siglas en inglés) y correo de voz. Los sistemas telefónicos IVR ofrecen al consumidor menús de selección.

### Definiciones

#### 1. Accesible:

Un producto o servicio es accesible si tiene funciones de entrada, control y mecánicas accesibles, así como también funciones de salida, pantalla y control. Por ejemplo, un buscapersonas sería accesible para las personas ciegas o sordas si tuviera controles y funciones visuales y de audio para ingresar la información y recuperar los mensajes.

#### 2. Utilizable:

Para que un producto o servicio sea utilizable por personas discapacitadas deberá poder ser aprendido y usado eficientemente por el discapacitado. Esto incluye que provea el acceso a la información y documentación para el producto y el servicio, incluyendo instrucciones y guías de uso. Además, las compañías deben proporcionar acceso funcional equivalente a los servicios de ayuda al cliente como son líneas de servicio técnico y bases de datos, centros de llamadas, centros de servicio, acceso a servicios de reparación y de facturación.

(Sigue)  
→



### 3. Compatible:

Las normas de la FCC establecen que cuando no es factible que un producto o servicio determinado sea accesible a los discapacitados, entonces ese producto o servicio debe ser compatible con los dispositivos periféricos o equipo especializado en las instalaciones del cliente (SCPE, por sus siglas en inglés), si esto es factible de hacer. Los dispositivos periféricos son dispositivos que permiten que los discapacitados tengan acceso a los productos y servicios de telecomunicaciones. Algunos ejemplos son los teléfonos de texto (TTY, por sus siglas en inglés), los dispositivos de señalización visual y amplificadores. El SCPE incluye equipo que normalmente se usa en las instalaciones de una persona discapacitada para tener acceso a originar, encaminar y finalizar las llamadas u otros contactos de telecomunicaciones. El TTY con conexión directa a la red es considerado un SCPE. Los dispositivos de tecnología de asistencia, como son los audífonos o anteojos, que tienen una amplia aplicación fuera del contexto de las telecomunicaciones, no se consideran equipo periférico o SCPE, aún si se usan conjuntamente con el equipo periférico o SCPE. Las normas establecen los siguientes requisitos para cumplir con la compatibilidad:

- Acceso electrónico externo a todos los mecanismos de información y control;
- Un punto de conexión para dispositivos externos de procesamiento de audio;
- Capacidad de conexión a los TTY; y
- Capacidad para usar las señales de los TTY.

### **Identificación de necesidades de acceso**

Las compañías deben involucrarse en una serie de actividades para identificar las barreras a la accesibilidad y utilidad de los productos y servicios de telecomunicaciones. Por ejemplo:

- Cuando la compañía realice estudios de mercado, diseño de productos, pruebas, demostraciones piloto y ensayos de producto, deberá incluir a los discapacitados dentro de su población objeto;
- Las compañías deben trabajar en conjunto con las organizaciones que están relacionadas con personas discapacitadas; y
- Las compañías deben hacer todo esfuerzo razonable para probar las soluciones de acceso con las personas discapacitadas.

### **PREGUNTAS MÁS FRECUENTES**

#### **¿Cuándo deben evaluar los fabricantes de equipo y proveedores de servicios de telecomunicaciones las necesidades de acceso para discapacitados?**

Los fabricantes y proveedores deben evaluar la accesibilidad, utilidad y compatibilidad de sus equipos y servicios tan pronto y lo más consistente posible con el proceso de diseño, desarrollo y fabricación de los mismos. Además, deberán revisar la accesibilidad de sus productos en cada "oportunidad natural", inclusive cuando rediseñen el producto, mejoren los servicios o hagan cambios significativos en la forma como agrupan el paquete de productos y servicios. Los cambios estéticos que no cambian el diseño real del producto, como es el color, la forma, el nombre del modelo o la designación de un producto, no originarán la reevaluación de acceso del mismo.



### ¿Necesitan las compañías revisar la accesibilidad y utilidad de todos sus productos y servicios?

Las compañías deberán incorporar en el diseño de sus productos o servicios todas aquellas características que requieran poco o ningún gasto o dificultad. En algunos casos es posible que sea factible incorporar algunas características de acceso en algunos productos y servicios, pero no en todos. En ese caso las compañías tienen la flexibilidad de distribuir dichas características en toda su línea de productos y servicios, en tanto hagan todo aquello que sea factible.

### ¿Cómo determina la FCC las acciones que son factibles?

El estándar de “factible” exige que las compañías incorporen todas las características de acceso que sean fáciles de lograr sin mucha dificultad o costo. Para determinar lo que es factible de hacer, las compañías deben hacer un balance del costo y de la naturaleza del acceso que se requiere con sus recursos disponibles. Las compañías con más recursos, necesitarán hacer más para lograr el acceso, que las compañías con menores presupuestos. Esto lo determinará la Comisión evaluando cada caso. Es posible que una compañía no necesite integrar una característica de acceso cuando al hacerlo se altere esencialmente el producto, reduciendo su funcionalidad haciendo que algunas características no sean utilizables, o impida o deteriora en forma importante el uso del producto por otras personas, o si altera substancial y materialmente la forma, tamaño o peso del producto. En forma similar, una compañía no tiene que incorporar un dispositivo de acceso que técnicamente no sea posible. Sin embargo, las compañías que desean hacer este argumento, deben proporcionar evidencia que apoye su posición.

### ¿Cubren las normas de la Sección 255 de la FCC la arquitectura de la red?

Además de cubrir el equipo y servicios, las normas exigen que la arquitectura de la red de telecomunicaciones esté diseñada de tal forma que no obstaculice el acceso a las personas discapacitadas. Esta arquitectura cubre la red pública conmutada e incluye las bases de datos de hardware y software asociadas con los servicios de encaminamiento de telecomunicaciones en todo el país. .

### ¿Cómo se presenta una queja a la FCC relacionada con la Sección 255?

A pesar de que la Sección 255 no permite que los consumidores presenten quejas de la Sección 255 en las cortes federales, los consumidores lo pueden hacer formal o informalmente con la Comisión. Pueden enviar su queja por correo a la FCC, Consumer and Governmental Affairs Bureau, 445 12<sup>th</sup> Street, SW, Washington, DC 20554. Además de enviar el documento por correo, también lo puede mandar por otros medios razonables como vía fax al 202-418-0232; por teléfono llamando al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) mensaje de voz o al 1-888-TELL-FCC(1-888-835-5322) teléfono de texto; por correo electrónico a [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov); por Internet a [www.fcc.gov/cgb/complaints.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints.html).

A pesar de que no hay un tiempo límite para presentar las quejas, los consumidores deben tratar de hacerlo poco tiempo después de detectar el problema. Las quejas informales deben incluir lo siguiente:

- Nombre y dirección de la persona que presenta la queja;
- Nombre y dirección del fabricante o proveedor del servicio;

(More)  
→



- Detalles sobre el equipo o servicio involucrado en la queja;
- Fecha cuando el reclamante compró, adquirió o usó el equipo o servicio, o cuando intentó comprarlo, adquirirlo o usarlo;
- Declaración de los hechos que apoya la acusación de inaccesibilidad del artículo;
- La compensación específica que solicita; y
- La forma en que el reclamante prefiere que la compañía responda a su queja, por ejemplo, carta, fax, TTY, Braille, etc.

Si el consumidor desea presentar una queja formal, él o ella deberá (1) certificar que se hizo un esfuerzo de buena fe para resolver el problema con la compañía involucrada y (2) presentar documentación detallada, legal, sobre los hechos y que apoyan su posición.

La FCC tiene la autoridad para imponer diversas multas a las compañías que no cumplieron con la Sección 255, incluyendo los daños (sólo contra los operadores comunes), revocación de licencias, órdenes de cese y abstención y modificación de productos en casos extremos. Cuando se exige que una empresa modifique un producto, ésta necesitará retroceder en su proceso para hacer el producto accesible a las personas discapacitadas.

### ¿Existe alguna forma en que los consumidores puedan contactar a los fabricantes y proveedores de servicio para darles a conocer sus preocupaciones sobre el acceso a las telecomunicaciones?

A pesar de no ser un requisito, si el consumidor desea comunicarse primero con el fabricante o proveedor del servicio antes de presentar la queja a la FCC lo puede hacer. Cumpliendo con las normas de la FCC, los fabricantes de equipo y proveedores de servicios de telecomunicaciones ya han proporcionado a la FCC información para que el consumidor pueda contactar a las personas y oficinas en sus compañías, responsables de manejar los problemas y agravios sobre accesibilidad a personas discapacitadas. Los consumidores pueden encontrar esta información en el sitio web del Despacho de los Derechos de los Discapacitados de la FCC en [www.fcc.gov/cgb/dro/section255.html](http://www.fcc.gov/cgb/dro/section255.html).

### A dónde dirigirse para obtener información y ayuda adicionales

Para mayor información sobre la Sección 255 o sobre otros aspectos relacionados con discapacidades, visite por favor el sitio web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor de la FCC: [www.fcc.gov/cgb](http://www.fcc.gov/cgb).

###

*Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

*Haga clic en [www.fcc.gov/cgb/emailservice.html](http://www.fcc.gov/cgb/emailservice.html) para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.*

*Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.*

021211

